Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 9570502
Centre d'intérêt: 250

Gaudet, Edithe.

Plan de cours en formation interculturelle au collégial. 5, Les habiletés à la communication interculturelle / Edithe Gaudet. -- Montréal : Cégep Ahuntsic, Service des communications, 1993.
vi, 66 p. : ill. ; 28 cm.

"... recherche subventionnée par CPEC/Performa de l'Université de Sherbrooke"--P. [iii]. Comprend des bibliogr.

ISBN 2-921072-31-7

Vedette(s)-secondaire(s): Cégep Ahuntsic. Service des communications

Descripteur(s): Education interculturelle * Plan de cours * Relations interculturelles * Habileté de communication * Simulation * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Méthode des incidents critiques

Dans ce plan de cours, les premiers blocs traitent de l'identité culturelle et de son propre cadre de référence. Les blocs suivants définissent les habiletés à la communication interculturelle à développer et proposent des moyens pour y arriver avec l'ensemble des étudiants en salle de classe. Chacun des cinq blocs de cours comprend des objectifs spécifiques, un contenu détaillé, une approche pédagogique et de suggestions de lectures. Bibliographie commentée. Instruments dans les annexes.

PLAN DE COURS
EN FORMATION INTERCULTURELLE
AU COLLÉGIAL

5

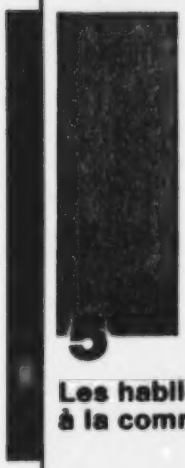
Les habiletés à la communication interculturelle

CPE/C PERFORMA

ÉDITHE GAUDET

95-70502

PLAN DE COURS EN FORMATION INTERCULTURELLE AU COLLÉGIAL



5 Les habiletés à la communication interculturelle

CPE/C PERFORMA

ÉDITHE GAUDET

30000007064896

Production :
Service des communications
Collège Ahuntsic, 9155, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) H2M 1Y8
Téléphone : (514) 389-5921, poste 2122

Impression :
Service de l'imprimerie du Collège Ahuntsic

Tirage :
250

Dépôt légal : 3e trimestre 1993
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale de Canada
ISBN 2-921072-31-7

71-2704
706.473
V.5

Des copies supplémentaires pourront être obtenues auprès de :
Yves Fontaine
Service de consultation pédagogique, Cégep de Valleyfield
169, rue Champlain, Valleyfield (Québec) J6T 1X6
• Téléphone : (514) 377-6003 • Télécopieur : (514) 377-6035

REMERCIEMENTS

Ce document fait partie d'une série de six livrets dont voici les titres :

1. Le défi de l'immigration
2. Informations sur les communautés ethniques
3. L'éducation aux droits : prévenir le racisme
4. La santé : une approche interculturelle
5. Les habiletés à la communication interculturelle
6. La pédagogie interculturelle

Chaque document contient cinq blocs de cours, sauf le document 4 qui contient six blocs et le document 6 qui en contient sept. Chaque bloc de cours est conçu de la même façon : la durée est de trois heures, on y retrouve les objectifs spécifiques, le contenu détaillé, l'approche pédagogique et les lectures suggérées. De plus, le livret contient une bibliographie commentée et le matériel pédagogique relié à chacun des blocs de cours.

Ces livrets sont le fruit d'une recherche subventionnée par CPEC/Performa de l'Université de Sherbrooke.

Je désire d'abord remercier la Délégation collégiale du comité mixte de Performa et l'Association des répondants et des répondantes locaux des collèges affiliés à Performa d'avoir permis la réalisation de ce projet. Je remercie également les initiateurs de ce projet, Yves Fontaine, Denyse Lemay, Royal Lévesque et Armande Maltais.

Je tiens tout particulièrement à remercier Yves Fontaine du collège de Valleyfield qui a assumé le suivi administratif du projet et Denyse Lemay du collège de Bois-de-Boulogne qui a agi comme personne-ressource au niveau du contenu en interculturel. Leur encouragement et leur disponibilité m'ont été d'un grand secours pendant ces deux années.

Je remercie aussi Bernard Morin qui a assumé la gestion du budget durant le projet et je tiens à souligner l'excellent travail du Service des communications du Collège Ahuntsic.

Un gros merci à mon fils Jean-Sébastien Senécal pour ses précieux conseils en informatique.

Enfin, je voudrais remercier Ulric Aylwin, responsable du développement pédagogique au collège de Maisonneuve pour avoir cru en ce projet et m'avoir permis d'expérimenter l'ensemble du matériel pédagogique auprès d'un groupe de professeurs de ce collège durant la session d'hiver 1993.

TABLE DES MATIÈRES
LA SANTÉ : UNE APPROCHE INTERCULTURELLE

PROBLÉMATIQUE.....page 1

BLOC 1 :
La communication interculturelle.....page 3

BLOC 2 :
Comment communiquons-nous?.....page 7

BLOC 3 :
La communication verbale et non verbale.....page 9

BLOC 4 :
Zones qui suscitent des incompréhensions
en communication interculturelle.....page 11

BLOC 5 :
Comment développer des habiletés
en communication interculturelle?.....page 15

BIBLIOGRAPHIE.....page 19

ANNEXE 1 :
Schéma du processus de communication.....page 23

ANNEXE 2 :
Les niveaux d'influence de la culture.....page 25

ANNEXE 3 :
Tableau synthèse sur différents modèles culturels.....page 27

ANNEXE 4 :
Exercices sur la perception gustative et visuelle.....page 29

ANNEXE 5 :
Jeu de simulation sur le choc culturel
et les codes culturels: BARNGA.....page 37

ANNEXE 6 :
Tableau: communication verbale ..... page 45

ANNEXE 7 :
Tableau: communication non verbale ..... page 47

ANNEXE 8 :
La communication non verbale ..... page 49

ANNEXE 9 :
Incidents critiques ..... page 53

ANNEXE 10 :
Attitudes et habiletés à développer pour accroître
notre efficacité dans la communication ..... page 65

PROBLÉMATIQUE

La communication, comme la culture, n'est pas un processus linéaire mais plutôt en continuelle évolution; elle suppose que les participants établissent d'abord une relation interpersonnelle et que cette relation se modifie au cours de l'échange entre les personnes. C'est donc un exercice à risque, car chacun peut être déstabilisé par un échange. Dans le cas de la communication interculturelle, les obstacles sont nombreux. La communication interculturelle suppose la prise de conscience de la disparité des codes culturels et des obstacles affectifs à l'altérité (ethnocentrisme, stéréotypes, perception).

De plus, la communication interculturelle doit tenir compte des processus d'interaction tant verbaux que non verbaux. **La bonne volonté souvent ne suffit pas. Il faut un peu plus!**

Pour ce faire, la connaissance de sa propre culture et de ses propres codes culturels est essentielle. Comment percevoir la culture de l'autre si l'on n'est pas d'abord conscient de sa propre culture? Dans ce plan de cours, les premiers blocs traitent de l'identité culturelle et de son propre cadre de référence. Identifier ses propres perceptions, sa propre vision du monde, ses schémas de pensée, ses modèles professionnels, voilà autant de réflexions à s'approprier.

La communication interculturelle s'instaure aussi au niveau cognitif; en effet, la connaissance des autres cultures est essentielle, mais il faut être conscient de la complexité de toutes les cultures

Le cours traite aussi des habiletés à la communication interculturelle, lesquelles peuvent se développer. Quelles sont ces habiletés? Quatre principales habiletés y sont proposées :

- se connaître soi-même et sa propre culture;
- acquérir la pratique de la décentration;
- apprendre à reconnaître une situation de communication interculturelle;
- apprendre la négociation.

Après avoir défini quelles sont les habiletés à développer, nous verrons comment le faire en classe, avec l'ensemble de nos étudiants.

Le travail de connaissance de l'autre doit aller au-delà des codes culturels simples et utilitaires (alimentation, codes de politesse, etc.) et déboucher sur les valeurs profondes de l'individu. La méthode des incidents critiques devient un outil précieux pour qui veut aller à la rencontre de l'autre. Cette méthode développée par Margalit Cohen-Émérique et reprise par plusieurs chercheurs met la personne en situation de choc culturel et lui permet de définir ses propres «zones sensibles».

Bloc 1 - 3 heures

LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Objectifs spécifiques

Faire la distinction entre communication et communication interculturelle.
Définir ce qu'est la communication interculturelle.
Identifier les obstacles à la communication interculturelle.

Contenu

1. Définition de la communication

La communication est une circulation d'informations entre les membres d'une même culture, qui possèdent en commun des modèles de perception du monde, des schémas cognitifs et des langages ou de cultures différentes et capables de communication interculturelle.

La communication interculturelle peut être définie comme les processus d'interaction, tant verbaux que non verbaux, qui existent entre des individus appartenant à des groupes de cultures ou de sous-cultures différentes dans des contextes situationnels variés.

Parler des cultures différentes, parler de communication interculturelle, c'est être renvoyé à sa propre culture. Comment percevoir la culture de l'autre si l'on n'est pas, d'abord conscient de sa propre culture?

2. Obstacles à la communication interculturelle

Pourquoi est-ce si difficile de communiquer au quotidien entre personnes de cultures différentes ? Parce qu'il existe entre

> ... gens de cultures diverses, des Filtres ou Écrans qui déforment la vision mutuelle des uns et des autres et perturbent la compréhension (la préhension avec) et donc la relation... tout homme ancré dans sa culture, lorsqu'il est interpellé par la différence de l'autre, se retourne spontanément vers son monde qui représente pour lui la vérité, les valeurs universelles, les comportements attendus... Autrement dit, il se raccroche à son cadre de références culturelles.

Margalit Cohen-Émérique,«La tolérance face à la différence, cela s'apprend», *Intercultures*, no 16, janvier 1992, p. 79.

Pour pouvoir communiquer avec l'autre, il importe d'abord de se constituer une identité culturelle claire. Le problème, c'est que la vision de son cadre de références culturelles n'est pas toujours limpide. De quoi est fait un cadre de références culturelles?

1. De nos propres perceptions de l'autre;
2. De modèles de pensées toutes faites : stéréotypes, clichés, préjugés;
3. De modèles et de valeurs intériorisés : histoire, langue, coutumes, comportements externes et manières d'être. Il y a aussi une vision du monde, des valeurs humaines, religieuses, des modes de pensée.
4. De modèles professionnels : s'appuyant sur différentes expériences dont on a retenu les résultats positifs, nous proposons des modèles sans relativiser leurs aspects culturels ou universels.

Exemple : les professionnels de l'enseignement des sociétés occidentales prônent volontiers l'individualisme, l'autonomie, alors que dans d'autres sociétés on prône plutôt des valeurs communautaires et d'entraide.

Conclusion

L'interculturel implique donc la mise en relation de plusieurs cultures entre elles. Comment rendre possible cette mise en relation ?

Un des préalables indispensables est d'avoir à l'esprit que nos modes de penser et d'agir n'ont pas valeur d'universalité. Toute culture est relative et, par conséquent, aucune n'est supérieure à une autre. Éviter tout jugement de valeur, c'est déjà se mettre en situation d'écouter, de comprendre, donc de communiquer.

Ces principes demandent une vigilance constante : nous sommes toujours tentés de nous considérer comme le seul point de référence.

Approche pédagogique

Présentation d'un schéma de la communication interculturelle : annexe 1.
Présentation de l'iceberg de Kohls sur la culture : annexe 2.
Présentation d'un tableau synthèse sur différents modèles culturels : annexe 3.

Journal de bord

Identifier ses propres modèles, valeurs et visions du monde.

Identifier et décrire un exemple de communication interculturelle à partir du modèle proposé (schéma de la communication interculturelle).

Lectures suggérées

Ronald Adler et Neil Towne, *Communication et interactions*, Éditions Études Vivantes, Montréal, 1991.

Robert Kolhs, «Modèles de comparaison des cultures», *Intercultures*, no 9, avril 1990.

Larry Samovar et Richard Porter, *Intercultural Communication : a reader*, 5e édition, Wadsworth Publishing Co., Belmont, California, 1988, 392 pages.

Bloc 2 - 3 heures

COMMENT COMMUNIQUONS-NOUS?

Objectifs spécifiques

Prendre conscience de l'importance de la perception dans la communication interculturelle.
Identifier les différentes étapes du processus de perception.
Identifier des codes culturels différents.

Contenu

Toute activité humaine est susceptible d'être porteuse de sens, autant la parole que le geste, le mouvement, le paraître. C'est la culture qui donne un sens à l'activité, dans un certain contexte : nous parlons ici de «codes culturels».
Toute activité humaine est «codée» selon la culture. Participer à une activité, c'est à la fois coder et décoder cette activité selon notre propre culture.
La communication interculturelle n'est possible que lorsque les codes respectifs sont identifiés selon les activités et les contextes. On peut même dire qu'il y a surtout une habileté à la communication interculturelle et cette habileté peut être développée par la connaissance de plus en plus large des codes culturels.

UN ÉLÉMENT IMPORTANT DANS LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

La perception
En interculturel, nous devons travailler à partir de l'univers des représentations et des perceptions, des façons de concevoir le monde et de s'y situer.

Selon Renée Bourque, «La perception est un processus par lequel chaque être humain prend conscience de son environnement, en organisant et en interprétant des informations.»
Renée Bourque, *Les relations interculturelles dans les services sociaux*, MCCI, 1989, p. 86.

Chaque individu, selon de sa culture, accordera un sens particulier à ses perceptions. Nos expériences passées et notre culture influencent et même conditionnent en quelque sorte notre perception.

Il est donc très important de prendre conscience du champ et des limites de nos perceptions. Il est important aussi de prendre conscience que nous sommes des partenaires actifs dans le champ des perceptions.

Très souvent, nous créons littéralement ce que nous voyons. Le monde est tel que nous le faisons, tel que nous le reconstruisons. Par ailleurs, nous disposons aussi de mécanismes pour résister aux événements perçus comme menaçants.

La perception est un processus à la fois biologique et culturel. Une des fonctions majeures de la perception est de **coder l'information reçue sous une forme réduite et plus économique.** Connaître un peu mieux ce processus nous permet de comprendre les limites de nos interprétations, et de chercher à réduire nos erreurs de perception.

Approche pédagogique

Exercices : nos perceptions subissent-elles des distorsions? Exercices sur la perception gustative et visuelle : annexe 4
Jeu de simulation sur les codes culturels : BARNGA : annexe 5

Journal de bord

Identifier et analyser un exemple de perception biaisée.
Analyser le jeu BARNGA : donner un exemple de codes culturels incompris, mal interprétés.

Lectures suggérées

Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lemay, *Interculturalisme et pratiques pédagogiques au collégial*, collèges Ahuntsic et de Bois-de-Boulogne, 1988, 262 pages.
Renée Bourque, *Les relations interculturelles dans les services sociaux*, Comité des relations interculturelles dans les services sociaux, MCCI, 1989.

Bloc 3 - 3 heures

LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

Objectifs spécifiques

Apprendre à percevoir et à comparer les différentes manifestations de communication verbale et non verbale dans notre propre culture et chez des individus appartenant à des groupes culturels différents.
Apprendre à adapter, ajuster ou modifier son comportement afin d'améliorer la communication en contexte pluriethnique.

Contenu

1. La communication verbale comprend :

- le vocabulaire
- la structure grammaticale
- l'intonation
- le rythme et le débit, la prononciation
- les expressions
- la notion de silence
- les codes

2. La communication non verbale, c'est :

l'expression des messages que nous transmettons par des procédés autres que linguistiques.
Dans une situation de communication interculturelle, la notion de contexte est importante : les gestes, les vêtements, le lieu, le groupe, etc.
En communication interculturelle, il ne s'agit pas seulement de porter attention à ce qui est dit (qui, quoi, par quel canal), mais aussi de comprendre comment s'effectue le processus de communication, afin de connaître ce qui l'altère et l'influence.

Nous nous rendons compte de plus en plus de l'importance de la communication non verbale : les indices de cette forme de communication sont le **paralangage**, les **gestes**, les **expressions du visage**, les **mouvements corporels**, le contact **visuel**, le **langage des objets** et le **toucher**, la notion **d'espace et de temps.**

La communication non verbale est toujours très présente : il est impossible de ne pas émettre de messages non verbaux. La communication non verbale est très efficace dans l'expression des attitudes. Elle est aussi beaucoup plus fiable que la communication verbale.

Approche pédagogique

Travail en équipe sur les tableaux suivants:

- percevoir et reconnaître quelques dimensions de la communication verbale : annexe 6;
- percevoir et reconnaître quelques dimensions de la communication non verbale : annexes 7 et 8.

Journal de bord

Relever dans sa propre culture des éléments de communication verbale et non verbale.
Identifier certaines similitudes ou certaines différences dans la communication verbale et non verbale avec une personne d'une autre ethnie.

Lectures suggérées

Ronald Adler et Neil Towne, *Communication et interactions*, Éditions Études Vivantes, Montréal, 1991.
Maurice Mauviel, «Formations relatives aux communications non verbales en contexte pluriculturel», *Interculturel*, no 7, septembre 1989.

Bloc 4 - 3 heures

ZONES QUI SUSCITENT DES INCOMPRÉHENSIONS EN COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Objectifs spécifiques

Identifier quelles sont les «zones sensibles» dans une rencontre interculturelle.
S'initier à la méthode des incidents critiques.
Identifier ses propres «zones d'incompréhension».

Contenu

Des incidents critiques sont fréquents entre des personnes qui viennent d'émigrer et des personnes appartenant à la culture d'accueil.

> Il s'agit du choc culturel défini comme une réaction de dépaysement, plus encore de frustration ou de rejet, de révolte et d'anxiété, en un mot une expérience émotionnelle et intellectuelle, qui apparaît chez ceux qui, placés par occasion ou profession hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger; ce choc est un moyen important de prise de conscience de sa propre identité sociale dans la mesure où il est repris et analysé.

Margalit Cohen-Émérique,.«Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux», *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, décembre 1984, p. 183-218.

Les incidents critiques sont en rapport avec des *zones sensibles*, plus sujettes à l'incompréhension et aux malentendus. Le plus souvent, ces zones sont reliées à des domaines sociaux au sein desquels se sont opérés des changements récents.

Margalit Cohen-Émérique a beaucoup travaillé sur cette méthode des incidents critiques. Elle donne une liste des segments culturels qui font partie des *zones sensibles*.

1. Perception différentielle du temps et de l'espace.
2. Différences dans la structure du groupe familial : la structure familiale élargie, le rôle et le statut de la femme, les rôles parentaux, les modes d'éducation des enfants, etc.
3. Différences dans les codes d'échanges interpersonnels, codes de bienséance : le don et l'échange, les codes de politesse.
4. Individualisme versus collectivisme : l'importance de la promotion sociale grâce à la scolarisation poussée, le modernisme versus la tradition, etc.
5. Types de demandes adressées aux professionnels.
6. Chocs liés à la rencontre avec des rites, des croyances religieuses accompagnant les moments importants de la vie d'un individu (de la naissance à la mort).
7. Différences dans les visions et perceptions du monde, de son environnement.

Quand l'incident critique est vécu par des personnes immigrantes, il est une expérience d'acculturation : il leur révèle qu'elles doivent modifier leur comportement ou leurs attitudes afin de s'adapter au milieu d'accueil. Quand l'incident critique est vécu par des personnes qui appartiennent à la majorité d'accueil, il est une rencontre avec la différence mais sans contrainte au changement; tout au plus, il peut susciter des réactions de refuge ou de protection.

Comment réagir à un incident critique? Une fois dépassés la surprise, l'étonnement, la révolte, que faire? On peut s'inspirer de la démarche suivante pour rétablir la communication interculturelle. Il s'agit d'une suggestion de démarche qui ne s'applique pas nécessairement telle quelle dans toutes les situations. Il faut utiliser avec discernement cette démarche suggérée : choisir ce qui s'applique à chaque situation concrète, à chaque contexte.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

Il importe d'identifier qu'il s'agit bien d'une situation de choc culturel et non d'une situation où l'un a raison et l'autre a tort, où l'un a mal agi et l'autre a raison de s'insurger. Qui vit la situation de choc culturel et quel est l'élément de la situation qui le fait réagir fortement?

2. Préciser le cas

Qu'est-ce qui s'est passé précisément? Qui sont les deux personnes en présence? Quelles sont les caractéristiques de chacune qui ont joué dans la situation précise (âge, sexe, lien de parenté, statut social, etc.)? Qui a fait quoi? Combien de fois? À la suite de quoi? Qui a dit quoi? Dans quels termes?

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

Il s'agit ici de chercher à comprendre comment l'un et l'autre ont interprété la situation. Pourquoi l'un a agi comme il l'a fait? Pourquoi l'autre s'y oppose? Quelles sont les motivations, les valeurs, les normes de l'un et de l'autre? Quels sont les préjugés, les stéréotypes et les jugements ethnocentriques de l'un et de l'autre? Quel est le contexte global de l'événement?

4. S'affirmer personnellement et culturellement

Il est très utile d'être conscient de ses valeurs, de ses choix, de ses normes et de savoir les affirmer sans les imposer. À certains moments, il s'agit simplement d'expliquer les règles de sa culture ou de sa sous-culture pour les faire connaître à un interlocuteur nouvellement arrivé.

5. Établir des ponts, trouver un compromis

Après avoir identifié les deux codes culturels qui s'opposaient, il s'agit d'amorcer, des deux côtés, le mouvement de rapprochement. À ce moment, l'un et l'autre sont mis à contribution pour trouver la solution de compromis; on reconnaît à l'un comme à l'autre le pouvoir de le faire ainsi que la responsabilité de le faire.

Approche pédagogique

Initiation à la méthode des incidents critiques.

Travail pratique en équipe sur des incidents critiques : annexe 9.

Journal de bord

Créer ou raconter une histoire de cas (incident critique). Suivre la démarche suggérée (5 étapes). Identifier ses propres zones sensibles.

Lectures suggérées

Pierre Casse, Training for the Cross-Cultural Mind. A Handbook or Cross-Cultural Trainers and Consultants, 2e édition, Washington, SIETAR, 1981, 260 p.

Margalit Cohen-Émérique, «La formation des praticiens en situations interculturelles. Le choc culturel : méthode de formation et outil de recherche-approfondissement», L'interculturel en éducation et sciences humaines, Publications Université Toulouse Le Mirail, 1986.

Joyce Newman Giger et Ruth Elaine Davidhizar, Soins infirmiers interculturels, Édition Gaëtan Morin, 1991, 308 p.

Ghislaine Roy, Pratiques interculturelles sous l'angle de la modernité, Centre de services sociaux du Montréal métropolitain, Montréal, 1991, 88 p.

Bloc 5 - 3 heures

COMMENT DÉVELOPPER DES HABILETÉS EN COMMUNICATION CULTURELLE?

Objectifs spécifiques

Identifier les attitudes et les habiletés à développer en situation de communication interculturelle.
Se placer en situation de communication interculturelle : identifier ce que je peux modifier et comment le faire.

Contenu

La communication interculturelle est d'abord une habileté interpersonnelle que toute personne a déjà développée dans sa propre culture. À l'intérieur d'une même culture, les gens utilisent des codes différents suivant l'âge, le sexe, le statut, la classe sociale, la profession, la région d'appartenance, etc.; ils font partie de sous-cultures différentes et la communication est déjà différenciée. La communication interculturelle peut l'être davantage. Par ailleurs, de sous-culture à sous-culture, les codes culturels peuvent être très voisins : la culture des jeunes dépasse les frontières, certaines valeurs des personnes âgées également, par exemple.

La communication interculturelle s'exerce avec un maximum d'efficacité lorsque les codes respectifs sont identifiés selon les activités et les contextes. On peut même dire qu'il n'y a pas de communication interculturelle, mais seulement une habileté à la communication interculturelle, laquelle peut se développer.
Comment peut-on développer ces habiletés?[1]

1. Se connaître soi-même et connaître sa propre culture

Il faut d'abord être conscient de ses propres cadres de référence.
Se connaître soi-même et connaître sa propre culture permet également de s'affirmer sur le plan personnel et sur le plan culturel. Cette attitude est nécessaire à plusieurs étapes de la communication. L'ouverture à d'autres cultures n'est pas en contradiction avec une affirmation forte de sa propre culture; au contraire, il est quelquefois utile de s'affirmer au moment de la clarification des codes culturels respectifs.

[1] Le texte qui suit est inspiré du livre de Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lemay, *Guide de la communication interculturelle*, Éditions du Renouveau pédagogique, à paraître en 1993.

2. Acquérir la pratique de la décentration et intérioriser le relativisme des cultures

Nos modes de penser et d'agir n'ont pas valeur d'universalité. Suspendre son jugement permet de se mettre à l'écoute de l'autre et de chercher à comprendre, d'aller à la découverte des cadres de référence de l'autre, de se mettre à la place de l'autre pour tenter de voir les choses de son point de vue.

Ces principes demandent une vigilance constante : nous sommes toujours tentés de nous considérer comme le seul point de référence. On y contrevient en allant chercher des informations sur l'autre : sur sa culture mais aussi sur la façon dont il a intériorisé sa culture.

3. Reconnaître une situation de communication interculturelle et clarifier les codes culturels respectifs

La communication interculturelle n'est possible que lorsque les codes respectifs sont identifiés selon les activités et les contextes. Si la signification de ceux-ci ne nous apparaît pas clairement, il faut demander des clarifications. Mais pour le faire, il faut se rendre compte qu'il s'agit d'une situation de communication interculturelle et amorcer les attitudes et comportements qui s'ensuivent : suspendre ses jugements ethnocentriques et se mettre en situation de recherche de significations autres des comportements observés. À cela, il faut accorder du temps. La notion de temps est primordiale dans une situation de communication interculturelle.

4. Apprendre la négociation

Il s'agit de l'habileté ultime en communication interculturelle : celle qui consiste à faire la synthèse entre le point de vue du «dedans» et celui du «dehors» sous la forme d'une négociation qui tente de jeter un pont entre les deux. Car voilà le but visé : établir la communication en jetant un pont entre deux personnes, deux cultures. Cette communication doit se dérouler sans que ni l'un ni l'autre des acteurs ne se sente frustré; elle doit trouver un champ commun où chacun peut garder son identité.

La négociation peut viser la résolution d'un conflit avec une personne ou avec une institution. Elle sous-entend que les deux partenaires sont considérés également et que les deux vont faire des pas dans le sens du rapprochement. Selon Margalit Cohen-Émérique, cela «implique de considérer l'autre, le migrant, sa famille comme partenaire égal, sans lequel aucune solution ne peut être trouvée, d'où l'importance accordée à son pouvoir et à son point de vue».

Margalit Cohen-Émérique, «La formation des enseignants : pour une approche interculturelle», *Actes du Colloque 1992, La pluralité culturelle dans les systèmes éducatifs européens*, à paraître en 1993, p. 15

Approche pédagogique

Travail en équipe sur le tableau suivant : Quelles sont les attitudes et les habiletés à développer pour accroître notre efficacité dans la communication interculturelle? : annexe 10.

Journal de bord

À partir du *tableau sur les attitudes et les habiletés*, identifier quelles sont les attitudes et les habiletés que je peux ou veux modifier.

Comment puis-je le faire?

Lecture suggérées

Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lemay, *Guide de la communication interculturelle*, Éditions du Renouveau pédagogique, à paraître en 1993.

Renée Bourque, *Les relations interculturelles dans les services sociaux*, Comité des relations interculturelles dans les services sociaux, MCCI, 1989, 153 p.

Margalit Cohen-Émérique, «Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux. Formation par la méthode des incidents critiques», *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, no 2, décembre 1984, p. 183-218.

Fernand Ouellet, «Éducation, compréhension et communication interculturelles : essai de clarification des concepts», *Éducation permanente*, 75, 1984, p. 47-65.

BIBLIOGRAPHIE

ADLER, Ronald et Neil TOWNE. Adaptation de Jacques SHEWCHUCK. *Communication et interactions*, Éditions Études Vivantes, Montréal, 1991, 358 p.
Un livre de base en communication. Les auteurs reprennent les grands thèmes reliés à la communication : communication verbale et non verbale, perception, etc.

BOURQUE, Renée. *Les relations interculturelles dans les services sociaux*, Comité des relations interculturelles dans les services sociaux, MCCI, 1989, 153 p.
Guide d'animation qui offre un ensemble d'outils pédagogiques permettant à chacun de comprendre le cadre culturel de l'autre. La première partie du document propose une série de 35 «incidents critiques» ou de courtes histoires fictives ayant pour but d'illustrer des incompréhensions survenues entre personnes ou groupes qui ne partagent pas les mêmes valeurs culturelles. Les deux autres parties du document proposent des plans d'ateliers à mener, à partir d'activités initiant les participants à la communication interculturelle.

CAMILLERI, Carmel. «La communication dans la perspective interculturelle», CAMILLERI, Carmel et Margalit Cohen-Émérique, *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Éditions L'Harmattan, Paris, 1989, 397 pages.
Comment les professionnels (santé, travail, gestion, éducation) peuvent-ils, dans un premier temps, mieux comprendre les situations interculturelles, et dans un deuxième temps, mieux instaurer la communication? Des textes de plusieurs auteurs tels que David Le Breton, Martine Abdallah-Pretceille et Bernard Lorreyte apportent des éléments de réflexion intéressants et importants dans le débat interculturel.

CASSE, Pierre. *Training for the Cross-Cultural Mind*, Second Edition, SIETAR,Washington, 1981, 260 pages.
Un document intéressant axé sur des exercices pratiques sur les préjugés, la perception, le choc culturel, etc.

COHEN-ÉMÉRIQUE, Margalit. «Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux», *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, décembre 1984.
L'auteure définit la notion de «choc culturel» et fournit un cadre d'analyse à partir d'études de cas (incidents critiques). Cette méthode consiste à demander à des intervenants sociaux de décrire une situation dans laquelle ils ont vécu un «choc culturel» Dans cette analyse des chocs culturels, Margalit Cohen-Émérique fait une classification des «segments culturels» qui paraissent être à l'origine des tensions interculturelles.

COHEN-ÉMÉRIQUE, Margalit. «La formation des praticiens en situations interculturelles. Le choc culturel : méthode de formation et outil de recherche-approfondissement», *L'interculturel en éducation et sciences humaines*, Publications Université Toulouse Le Mirail, 1986.
L'auteure reprend sa théorie du «choc culturel» et va plus loin dans sa démarche : elle fournit aux intervenants sociaux des outils de formation intéressants, axés sur la pratique.

HALL, Edward T. *Le langage silencieux*, Collection Points, Éditions du Seuil, 1984, 234 pages.
Un classique et une référence : un des premiers auteurs à avoir traité de la communication non verbale. Beaucoup d'exemples sont tirés de l'étude de diverses cultures.

KOHLS, Robert. «Modèles de comparaison des cultures», *Intercultures*, no 9, avril 1990.
L'auteur présente six modèles qui permettent de classifier et de comparer des cultures, dans leurs orientations générales et leurs valeurs : il présente, entre autres, celles de Kluckhohn, Hall, Nichols.

LIPIANSKY, Edmond Marc. «Communication, codes culturels, et attitudes face à l'altérité», *Intercultures*, no 7, septembre 1989, p. 27-37.
L'auteur tente, dans cet article, de définir la notion d'interculturel dans une perspective interactionniste et dynamique. Il démontre aussi que la communication interculturelle implique de tenir compte de la disparité des codes culturels et des attitudes et mécanismes psychologiques suscités par l'altérité.

MAUVIEL, Maurice. «Formations relatives aux communications non-verbales en contexte pluriculturel», *Intercultures*, no 7, septembre 1989, p. 61-69.
Dans ce court texte, l'auteur nous fait part de quelques études importantes réalisées en communication. À partir de ces études théoriques, il propose un programme de stage sur les communications non verbales en contexte bi ou multiculturel.

MAUVIEL, Maurice. «La communication interculturelle», *Intercultures*, no 7, septembre 1989, p. 39-57.
Cet article en est un de synthèse, qui décrit d'abord les domaines de la communication non verbale et les systèmes de valeurs. L'auteur donne ensuite un aperçu de la théorie de la communication interculturelle et des obstacles à la communication interculturelle.

NEWMAN GIGER, Joyce et Ruth Elaine Davidhizar. *Soins infirmiers interculturels*, Édition Gaëtan Morin, 1991, 308 p.
Selon les auteures, les soins infirmiers culturellement différents doivent prendre en compte six phénomènes culturels qui varient selon leurs conséquences et leur utilisation et sont présents dans tous les groupes culturels : la communication, l'espace, le temps, le contrôle de l'environnement et les variations biologiques. Après l'explication de la théorie, elles l'appliquent à un groupe culturel spécifique : les Juifs américains.

OUELLET, Fernand. «Éducation, compréhension et communication interculturelles : essai de clarification des concepts», *Éducation permanente*, 75, 1984, p. 47-65.
L'auteur tente de définir les principaux concepts en communication interculturelle; de plus, il traduit les principaux éléments du livre de SAMOVAR et PORTER (*Intercultural Communication : a reader*).

ROY, Ghislaine. *Pratiques interculturelles, sous l'angle de la modernité*, Centre de services sociaux du Montréal métropolitain, Montréal, 1991, 88 p.
De plus en plus, les services sociaux modernes, fortement bureaucratisés et à vision individualiste, sont confrontés avec une clientèle issue de cultures très différentes, aux codes culturels souvent déroutants.
Quelle sorte de pratique sociale peut-on mettre en place avec ces nouveaux arrivants? L'auteur rend compte d'une recherche de type qualitatif auprès d'intervenants sociaux. Par la méthode des «incidents critiques» (Margalit Cohen-Émérique), l'auteure développe une analyse à travers le quotidien des intervenants sociaux.

SAMOVAR, Larry et Richard Porter. *Intercultural Communication : a reader*, Wadsworth Publishing Co., California, 1988, 392 p.
Recueil de textes sur la communication interculturelle. Les auteurs définissent des notions comme préjugés, stéréotypes... et apportent des éléments intéressants sur la communication verbale et non verbale. Ils discutent aussi de thèmes comme la religion, les valeurs...

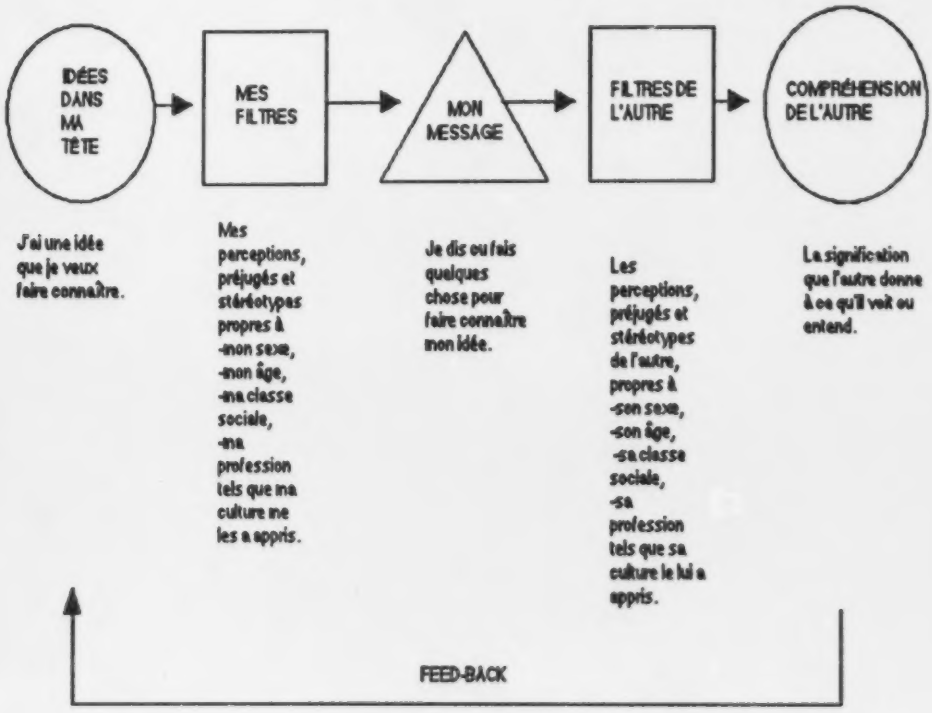
WEEKS, PEDERSEN, et BRISLIN. «Extraits du manuel d'expériences structurées pour un apprentissage interculturel» *Intercultures*, no 11, octobre 1990, publié par SIETAR International et Intercultural Press.
Manuel de références pour les formateurs en éducation interculturelle. Ce document explique une cinquantaine d'exercices sur la dynamique de la communication, les valeurs, les rôles sociaux, les attitudes et les interactions sociales.

Annexe I

SCHÉMA DU PROCESSUS DE COMMUNICATION

SCHÉMA DU PROCESSUS DE COMMUNICATION

Inspiré de : BOURQUE, Renée, *Les relations interculturelles dans les services sociaux*; Guide d'animation, 1989, p.80



Annexe 2

LES NIVEAUX D'INFLUENCE DE LA CULTURE : L'ICEBERG

Source : Robert Kohls, «Modèles de comparaison des cultures», Intercultures, no 9, avril 1990.

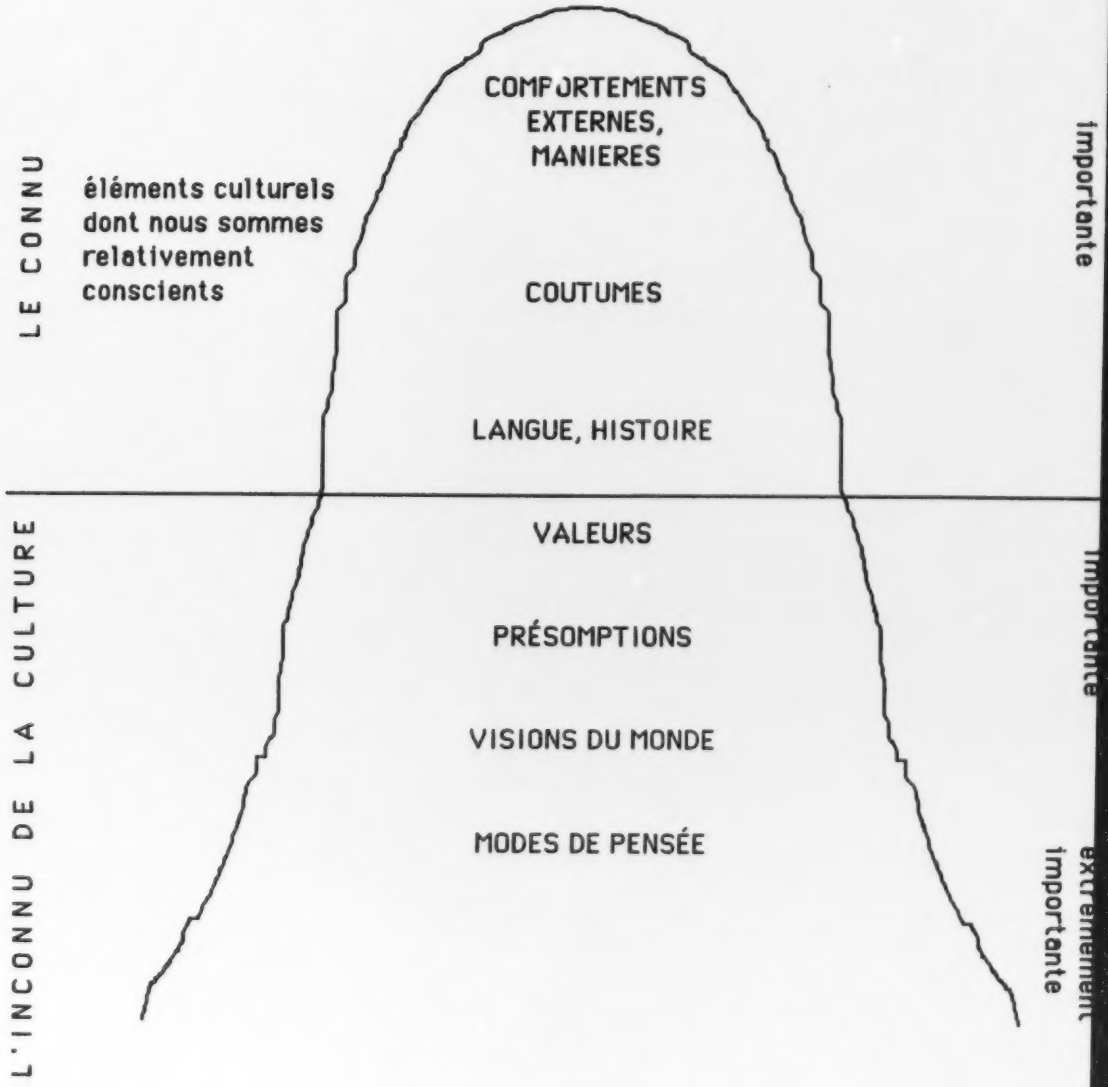
EXPLICATION

Il y a deux parties dans un iceberg : la partie visible (connu) et la partie invisible (inconnu).

1. Partie visible de l'iceberg : composée d'un certain nombre de connaissances, parmi lesquelles certaines sont bien visibles et dont on a une conscience assez précise : l'histoire, la langue, les us et coutumes, les comportements externes et manières d'être. Il y a là une composante affective importante, habituellement consciente et assez bien cernée.

2. La partie inconnue de l'iceberg : notre éducation nous inculque une vision de l'univers, de l'homme, des valeurs humaines, religieuses, des présomptions, des modes de pensée que nous intériorisons plus ou moins consciemment (c'est appris ou induit ou imité). La composante affective et émotive est habituellement très forte dans ces domaines, mais son intériorisation peu consciente en fait la part cachée, donc inconnue de l'iceberg et, par conséquent, difficile à atteindre et à changer.
Elle est souvent source d'erreurs, car très chargée affectivement, elle obnubile le jugement et provoque fréquemment des appréciations tendancieuses et partiales.

LE CONNU ET L'INCONNU D'UNE CULTURE



Annexe 3

TABLEAU SYNTHÈSE SUR DIFFÉRENTS MODÈLES CULTURELS

VALEURS DES SOCIÉTÉS BASÉES SUR «L'AGIR»	VALEURS DES SOCIÉTÉS BASÉES SUR «L'ÊTRE»
Contrôle personnel sur l'environnement «L'individu est responsable de sa destinée.»	Fatalité, destin «L'individu subit son destin.»
Valorisation du changement	Stabilité, tradition, continuité
Maîtriser le temps	Maîtrise des relations humaines
Égalité, impartialité	Hiérarchie, rang, statut
Individualisme, indépendance	Intérêt du groupe, dépendance
Ressources personnelles, initiative	Hérédité
Compétition	Coopération
Orientation vers l'avenir	Orientation vers le passé
Orientation vers l'action	Orientation vers l'être
Comportement direct	Comportement avec «détours»
Sens pratique	Idéalisme
Efficacité	Théorisation
Matérialisme/appât du gain	Spiritualisme/ détachement
Non expressif	Expression/émotion

Sources : Robert Kohls, *Modèles de comparaison des cultures*, Intercultures, no.9, avril 1990, p. 89-105.

Annexe 4

LA PERCEPTION

Source : Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lemay, *Interculturalisme et pratiques pédagogiques au collégial : proposition de design pédagogique*, collèges Ahuntsic et de de Bois-de-Boulogne, juin 1988.

■ PERCEPTION GUSTATIVE

1. Dégustation d'un aliment plutôt rare dans la culture dominante
Décrire vos réactions à :

la couleur_____

le parfum_____

la texture_____

la saveur_____

2. Pouvez-vous identifier ce que vous avez goûté ?_____

3. Dégustation de papier trempé dans le phénylthiocarbamate (PTC) ?
Décrire votre réaction_____

■ PERCEPTION VISUELLE

1. Regardez les figures présentées sur acétate : identifiez ce que vous y voyez.

Figure 1

Figure 2

Figure 3

Figure 4

Figure 5

2. Racontez une expérience personnelle où vous vous êtes rendus compte que d'autres avaient des perceptions différentes des vôtres. Comment avez-vous réagi ?

LA PERCEPTION

La perception est un processus à la fois biologique et culturel. Une des **fonctions majeures de la perception** est de coder l'information reçue sous une forme réduite et plus économique. Connaître un peu mieux ce processus nous permet de comprendre les limites de nos interprétations, et de chercher à **réduire nos erreurs de perception**.

Comment nous percevons

■ **Nous sélectionnons**

La plupart du temps, nous ne sommes conscients que d'une petite partie de ce qui se passe autour de nous. Parmi les nombreux stimuli qui se présentent à nous, nous ne sélectionnons qu'un **nombre limité d'informations.**

■ **Nous organisons**

D'une certaine manière, nous nous fabriquons des filtres faits de nos besoins, intérêts, peurs, désirs, expériences, formations...

Chaque individu possède son propre système de filtres.

Lorsque nous décrivons quelque chose, lorsque nous relatons un événement, par exemple, ce n'est pas cette chose ou cet événement que nous décrivons, mais bien **notre grille** ou notre filtre.

■ **Nous interprétons**

Nous avons besoin d'accorder un sens, une signification à nos perceptions. Évidemment, les significations que nous accordons à ce qui nous entoure varient selon notre appartenance à un groupe culturel ou à un autre.

Nulle perception n'est «mauvaise» ou «bonne», «supérieure» ou «inférieure».

Ce sont les comportements qu'elle génère qui sont nocifs ou bénéfiques.

LA PERCEPTION

Source : Pierre Casse, *Training for the Cross-Cultural Mind*, Second Edition, SIETAR,Washington, 1981, 260 pages.

Objectifs

1. Vérifier le degré d'objectivité de la perception en communication.
2. Identifier les grandes phases du processus de perception et ses conséquences sur la communication.

Postulat : on ne peut pas se fier à nos perceptions. Pourquoi ?

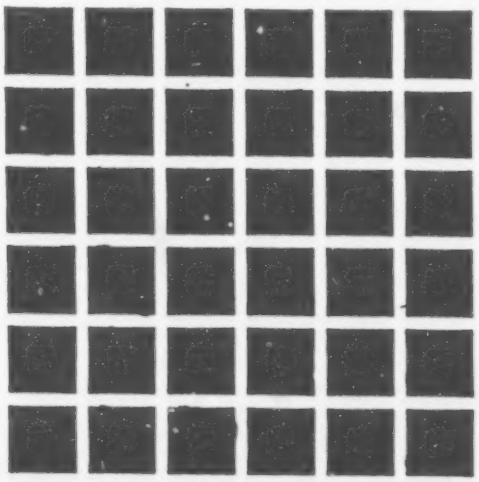
1. Nous voyons des choses qui n'existent pas.
2. Nous ne voyons pas des choses qui existent.
3. Nous percevons les choses de façon différente.

1. NOUS VOYONS DES CHOSES QUI N'EXISTENT PAS. DEUX EXERCICES PEUVENT NOUS AIDER À VÉRIFIER CE POSTULAT:

Exercice 1 : Grille de Herman

Placer cette grille devant vous et fixer l'intérieur de la grille pendant quelques secondes. Regarder attentivement les carrés.

Des points gris apparaissent aux intersections des lignes blanches horizontales et verticales.



Exercice 2 : Les points

Demander aux participants de joindre les 9 points avec 4 lignes droites sans lever leur crayon.

Analyse : notre éducation et notre culture nous dictent des façons de d'être et de faire. Il faut être capable de considérer d'autres façons de faire.

Voici les 9 points :

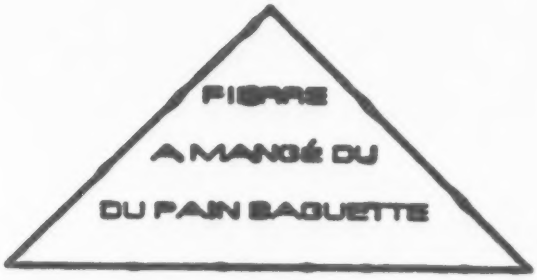
Solution au problème :

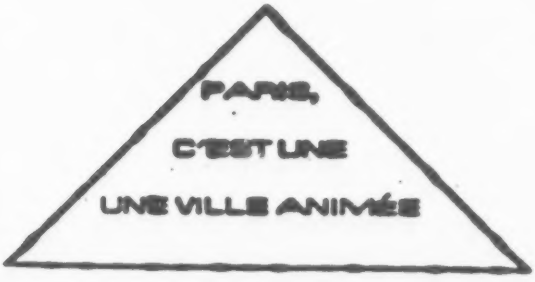
2. NOUS NE VOYONS PAS DES CHOSES QUI EXISTENT

Exercice : Les trois triangles :

Présenter une feuille avec les trois triangles superposés. Demander aux participants de décrire ce qu'ils voient et de relever les erreurs comprises dans ce tableau.

Analyse : Nous voyons ce que nous voulons voir.
Nous percevons ce que nous sommes habitués de percevoir.
Nous nous satisfaisons de l'essentiel; nous allons au plus pressé.





3. NOUS PERCEVONS LES CHOSES DE FAÇON DIFFÉRENTE

Deux exercices peuvent nous aider à vérifier ce postulat :
Analyse : les perceptions visuelles sont toujours différentes. Il n'est pas toujours facile de «voir» ce que les autres voient rapidement. Souvent cela engendre de la frustration et des jugements sur soi. (Comment se fait-il que je ne voie pas ça ?)

Exercice 1 : Les deux femmes

Exercice 2 : Le visage caché

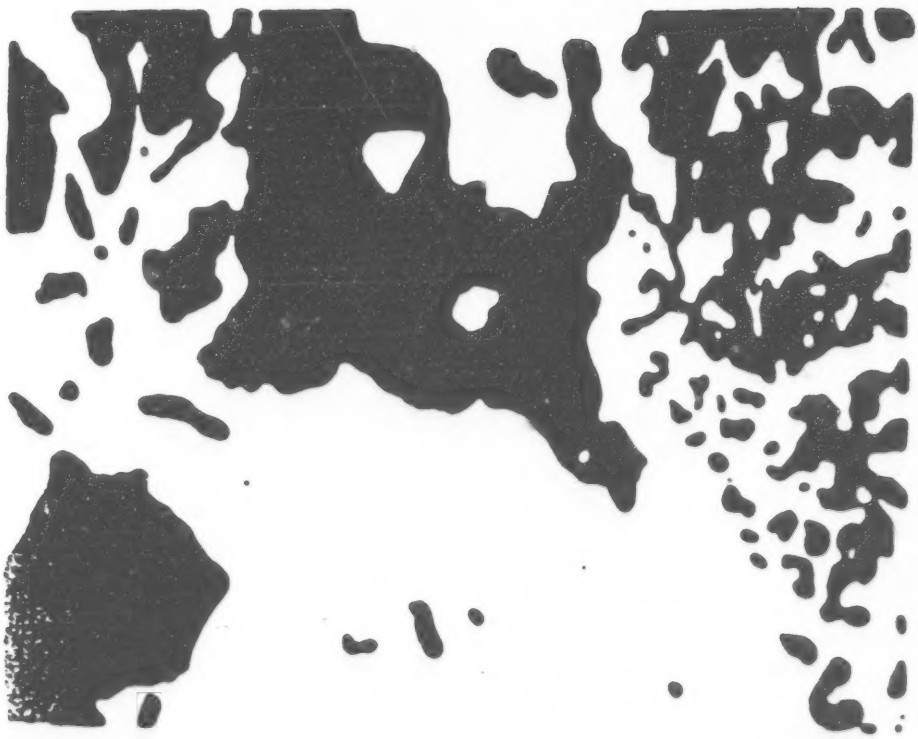


Figure 2.3 Dans ces taches noires et blanches, voyez-vous le visage du Christ?

Annexe 5

BARNGA

Un jeu de simulation sur le choc culturel et les codes culturels

Source : SivaSailam Thiagarajan et Barbara Steinwachs, *A simulation game on cultural clashes*, Intercultural Press, Yarmouth, 1990.

BARNGA place les participants et les participantes en situation de choc culturel, et les oblige à essayer de comprendre et d'identifier d'autres codes culturels.

COMMENT VOUS PRÉPARER À LA SESSION BARNGA

Matériel nécessaire

1. tables à cartes (de 4 à 6 joueurs) Un numéro doit être inscrit sur le dessus de chaque table.
2. quelques crayons par groupe
3. une sonnerie (seulement s'il y a trop de participants)
4. les feuilles de consignes : instructions pour le tournoi : (1 par personne)
5. 1 jeu de cartes par table : le jeu doit être modifié : seulement les cartes de 7 à l'AS.
6. règlements pour «CINQ AS» Pour chaque groupe de joueurs, vous avez besoin d'une version différente des règlements. Chaque joueur d'un groupe doit recevoir une copie de la version du groupe. Toutes les feuilles de règlements devraient être de la même couleur, afin que tous les joueurs pensent avoir les mêmes règlements.
7. Il y a dix versions du jeu :

version 1 : AS la carte la plus faible; le pique est atout; atout utilisé seulement lorsqu'on n'a pas la demande.
version 2 : AS la carte la plus faible; pas d'atout.
version 3 : AS la carte la plus haute; pique atout; utilisé seulement lorsqu'on n'a pas la demande.
version 4 : AS la carte la plus haute; pique atout; peut couper n'importe quand.
version 5 : AS la carte la plus faible; pique atout; peut couper n'importe quand.
version 6 : AS la carte la plus faible; carreau atout; peut couper n'importe quand.
version 7 : AS la carte la plus haute; carreau atout; peut couper n'importe quand.
version 8 : AS la carte la plus haute; carreau atout; peut couper seulement lorsqu'on ne peut fournir.
version 9 : AS la carte la plus haute; pas d'atout.
version 10 : AS la carte faible; carreau atout; peut couper seulement lorsqu'on ne peut fournir.

Pour vérifier quelle version chaque table reçoit, vous vous référez au code suivant ②♥As♠⑦♣⑤◆②, qui apparaît à la fin de chaque feuille; par exemple, celui-ci veut dire la version 2.

INSTRUCTIONS POUR LE TOURNOI

Vous aurez à peu près 5 minutes pour étudier les règlements et pour vous exercer au jeu.

Une fois ce temps écoulé, vous devrez remettre votre copie des règlements.

Dès ce moment, toute communication verbale ou écrite sera interdite. Vous pouvez dessiner ou faire des gestes (sauf pour le langage des sourds), mais vous ne pouvez parler ou écrire.

Une fois les copies du règlement remises, le tournoi commencera. Vous aurez quelques minutes pour jouer à votre table, en silence.
Dès le début du tournoi, nous identifierons des gagnants.
Le vainqueur d'une main est le joueur ayant fait le plus de levées. Si des joueurs n'ont pas fini leur main à la fin d'une ronde, le vainqueur est celui ayant fait le plus de levées jusque-là. Le vainqueur d'une ronde est le joueur ayant gagné le plus de mains pendant une ronde. Une ronde compte plusieurs mains.

Chaque ronde durera quelques minutes.

À la fin d'une ronde, les joueurs changent de table. Le joueur à une table ayant gagné le plus de mains *monte à la table supérieure.* S'il y a plus de 4 joueurs à une table, les deux joueurs ayant gagné le plus de mains montent à la table supérieure.
Le joueur à une table ayant gagné le moins de mains *descend à la table inférieure.* S'il y a plus de 4 joueurs à une table, les 2 joueurs ayant gagné le moins de mains descendent à la table inférieure.
Les autres joueurs demeurent à leur table.

Les égalités seront départagées par ordre alphabétique des prénoms des joueurs.

CINQ AS
Un jeu facile à apprendre et à jouer

Les cartes — Le jeu se joue avec 28 cartes, de l'As au sept de chaque couleur. L'As est la carte la plus faible.

Les joueurs — Il y a habituellement de quatre à six joueurs.

La donne — Un joueur bat les cartes et les donne une à la fois. Chaque joueur recevra de quatre à sept cartes (plus ou moins selon les joueurs).

Le début — Le joueur à gauche du donneur joue la première carte. Les autres joueurs jouent successivement une carte.L'ensemble des cartes jouées constitue une levée. À la dernière levée, il est possible que certains n'aient pas de carte à jouer.

Pour faire une levée — Le joueur ayant joué la carte la plus forte prend la levée et la met de côté.

Prendre la main — Le preneur d'une levée entame pour la suivante. Cette procédure se continue jusqu'à ce que toutes les cartes aient été jouées.

Fournir — Le joueur qui entame peut jouer n'importe quelle couleur. Les autres joueurs doivent fournir (jouer une carte de la couleur demandée, s'ils en ont une). Si un joueur n'a pas de carte de la couleur demandée, il joue n'importe quelle autre carte. La levée est prise par la carte la plus forte de la couleur entamée.

L'atout — Dans ce jeu, le pique est atout. Si un joueur n'a pas de carte de la couleur demandée, il peut jouer un pique. Ceci s'appelle «couper». La carte de pique la plus forte jouée prend la levée.

La fin de la partie — La partie se termine quand toutes les cartes données ont été jouées. Le joueur ayant fait le plus de levées gagne la partie.

As♦②♣⑩♥③♠As

Voici certains principes qui ont été mis à jour durant la partie de Barnga :

1. Lorsque vous remarquez qu'une règle ou un règlement n'est pas suivi, vc tendez habituellement à attribuer cela à l'ignorance des autres.

2. Si des violations aux règlements persistent, vous suspectez la malhonnêteté.

3. C'est seulement plus tard que vous pouvez imaginer la possibilité de différents règlements.

4. Les attentes que l'on a des autres et les préjugés que l'on entretient déterminent grandement notre réaction au non-respect des règles.

5. Plus deux cultures sont semblables, plus grand sera le choc lorsque l'on découvre des divergences.

6. Il est plus facile de faire face à un choc culturel lorsque vous avez un partenaire avec vous.

7. Les frictions interculturelles s'accentuent par l'insuccès de la communication.

8. Lorsqu'il y a un choc culturel, les gens tendent plus souvent à renoncer qu'à se battre pour des principes.

9. Les groupes se tournent vers un arbitre extérieur lorsqu'ils ne sont pas capables de communiquer entre eux.

10. Les gens deviennent facilement embarrassés lorsqu'ils communiquement de façon différente et non conventionnelle.

11. Le temps passé à améliorer la communication que l'on a avec les autres n'est jamais du temps perdu.

BARNGA

Comment faciliter la discussion

Il peut y avoir trois phases de discussion :

■ PHASE I : DESCRIPTION

Est-ce que vous êtes passés par beaucoup d'émotions pendant le jeu?

Quelles ont été vos grandes frustrations ou vos succès pendant le jeu?

La question de la possibilité qu'il y ait différentes versions du jeu viendra probablement; si elle vient tôt, reconnaissez-le, mais ne faites pas tenir la discussion là-dessus; faites-la plutôt tenir sur les autres frustrations ou succès. Mais après un certain temps, demandez combien ont pensé qu'il y avait différentes versions du jeu. Alors demandez à ceux et à celles qui ne le pensent pas (ou ne sont pas sûrs) ce qui s'est passé. Eventuellement, confirmez la vérité mais pas avant qu'il y ait eu d'autres explications ou d'autres possibilités de formulées.

■ PHASE II : ANALYSE

Nous avons mentionné plusieurs problèmes soulevés par le jeu BARNGA :

- Pendant le jeu, tout le monde fait de son mieux, mais chaque groupe est régi par des circonstances différentes et des règles différentes.

- Plusieurs découvrent et soupçonnent que les règles sont différentes, mais ne savent pas toujours comment elles sont différentes.

- Même si les participants savent quelles sont les différences entre les règles, ils ne savent pas toujours comment concilier ces différences.

- Communiquer avec les autres est difficile; cela demande de la sensibilité et de la créativité.

- En dépit de plusieurs similitudes, les gens présentent des différences dans leurs façons de fonctionner. Nous avons à comprendre et à réconcilier ces différences pour être capables de fonctionner adéquatement dans un groupe.

QUESTIONS :

- Quelles sont les situations réelles simulées par le jeu BARNGA ?
- Avez-vous déjà vécu une expérience où il y avait des règles différentes que vous ne connaissiez pas?
- Comment votre façon de voir les choses a-t-elle changé lorsque vous êtes devenu conscient des différences?
- Y-a-t-il des similitudes entre les règles du tournoi dans BARNGA et les règles dans la vie réelle ?
- Qu'est-ce que le jeu suggère à propos de ce qu'on peut faire dans des situations semblables dans la «vraie vie»?

■ PHASE III : APPLICATION

- Quelle sera votre prochaine rencontre importante avec des groupes de personnes différentes de vous ?
- Quel type d'expériences voulez-vous avoir dans cette rencontre ?
- Que pouvez-vous faire pour augmenter la probabilité de vivre ce type d'expériences ?
- Qu'avez-vous appris de plus important dans le jeu Barnga ?

Comment faciliter la discussion

L'activité de discussion de cette troisième phase peut aussi être divisée en deux parties : la phase affective et la phase cognitive.

Phase affective : Commencez en disant : «Avant de commencer une analyse systématique de cette expérience, voyons d'abord ce que vous avez ressenti pendant le jeu : une vive colère, de la frustration, de la joie, de la tristesse, de la fierté... »

Phase cognitive : Commencez la deuxième phase en révélant les différences des règlements. Essayez de trouver des analogies avec la vie réelle. À partir de leurs expériences personnelles, aidez les participants à découvrir les problèmes de communication causés par l'ignorance des différents codes culturels.

Annexe 6

Tableau : communication verbale

Cet exercice peut servir, dans un premier temps, à prendre conscience des choix effectués dans la communication verbale, et dans un deuxième temps, à trouver d'autres exemples concernant des éléments de la communication verbale comme le vocabulaire, la structure grammaticale, l'intonation, les expressions, le silence et les codes.

	EXPLICATION	EXEMPLES	AUTRE EXEMPLE?
VOCABULAIRE	- Dans une même langue, les mots peuvent avoir des sens différents. -On peut avoir plusieurs mots pour désigner le même objet.	- Mot «compromis»chez les Anglais et les Américains signifie pour les premiers un arrangement positif, pour les seconds, une solution où l'on y perd. - En espagnol le «tiempo passo» (pasa el tiempo)» En anglais, le «tiempo court" (run). -Dans la langue inuit, on utilise plusieurs mots différents pour désigner la neige.	
STRUCTURE GRAMMATICALE	- Importance du nom de la personne; nous donne une foule d'informations. - Longueur des phrases et forme du langage.	- Monique CHANG : femme d'origine chinoise dont le prénom indique l'appartenance à une religion chrétienne ou une influence occidentale, par la mère. - Au Québec, on emploie le «tu» comme particule interrogative. Ex : «T'en viens-tu?»	
INTONATION	- Varie selon les cultures; peut être exagération pour les uns, discrétion pour les autres. - La mélodie et le volume du discours.	- Les membres de certaines cultures ne haussent jamais la voix. D'autres parlent fort, avec beaucoup de gestes. - Parler lentement, à voix douce : donne des indications sur l'humeur de l'individu.	
EXPRESSIONS	- Certaines expressions créent un sentiment d'appartenance et de solidarité d'un groupe.	- Certaines expressions sont utilisées dans le langage des jeunes Québécois : «C'est un twit» «C'est écoeurant».	
SILENCE	- Peut avoir plusieurs significations. - Valorisation ou non du silence.	- Peut signifier: - réflexion - résistance - respect... - Certaines cultures valorisent le silence, le considérant comme indispensable.. D'autres groupes culturels vivent le silence comme inconfortable; il faut à tout prix meubler le silence.	
CODES	- Codes de politesse dans le langage - Sujets tabous : on n'aborde pas ces sujets.	- Dans certaines cultures, on doit parler de tout et de rien avant d'entrer en relation avec une autre personne. - Utilisation du «tu» et du «vous» indique le degré de familiarité. -Dans certaines cultures, la sexualité, la mort, la maladie peuvent être des sujets tabous.	

Sources : Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lamay, *Guide de la communication interculturelle*, Éditions du Renouveau pédagogique, à paraître en 1993.
Louise Cantin et Gina ST-LAURENT, *Session d'information pour l'intégration socio-professionnelle des immigrants francophones*, MCCI, juin 1992.
Maurice Mauviel,«Formations relatives aux communications non verbales en contexte pluri culturel», *Interculturel*, no. 7, septembre 1989.

Annexe 7

Tableau : communication non verbale

Ce tableau peut servir d'exercice pour approfondir les notions reliées à la communication non verbale. Il s'agit de trouver des exemples à partir de thèmes comme la structuration de l'espace, le langage du corps, le paralangage et la conception du temps. Ces exemples pourraient provenir de la culture québécoise ou d'autres cultures.

1. STRUCTURATION DE L'ESPACE	COMMENT ÇA SE PASSE DANS LA CULTURE QUÉBÉCOISE?	COMMENT ÇA SE PASSE DANS D'AUTRES CULTURES?
- distances interpersonnelles dans un entretien - organisation et appropriation de l'espace - défense contre l'intrusion dans l'espace intime		
2. LE LANGAGE DU CORPS		
expression faciale - dégoût - tristesse - joie - surprise - colère - peur - timidité, gêne - interdit culturel dans l'expression des sentiments		
contact visuel - durée du contact visuel -partie du corps que l'on regarde -variabilité selon le statut des interlocuteurs : âge, sexe, supérieur hiérarchique, etc.		
mouvements du corps - démarche - posture - façon de s'asseoir		
gestes - gestes codés, symboliques - gestes qui accompagnent la communication verbale		

toucher - fonctionnels - professionnels - social - politesse - amitié/chaleur humaine - amour/intimité (sexualité) - approbation/ renforcement - agression		
matériel (objets-vêtements) - traduit niveau de vie - statut social		
3. PARALANGAGE - timbre de la voix, registre de sons, accent mis sur certains mots		
4. CONCEPTION DU TEMPS - perception culturelle du temps - temps monochrone : ne faire qu'une chose à la fois - temps polychrone : faire plusieurs choses en même temps - temps d'attente : temps nécessaire à l'exécution d'une tâche		

Sources : Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lemay, *Guide de la communication interculturelle*, Éditions du Renouveau pédagogique, à paraître en 1993.
Louise Cantin et Gina ST-LAURENT, *Session d'information pour l'intégration socio-professionnelle des immigrants francophones*, MCCI, Juin 1992.
Joyce Newman Giger et Ruth Elaine DAVIDHISAR. *Soins infirmiers interculturels*, Éditions Gaëtan Morin, 1991, 307 pages.
Maurice Mauviel, «Formations relatives aux communications non verbales en contexte pluri culturel», *Interculturas*, no 7, septembre 1989.

Annexe 8

LA COMMUNICATION NON VERBALE

Les éléments de la communication non verbale

Sources : Ronald Adler et Neil Towne, adaptation de Jacques Shewchuck. *Communication et intéractions*, Montréal, Éditions Études Vivantes, 1991.

Sources : Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lemay, *Guide de la communication interculturelle*, Éditions du Renouveau pédagogique. à paraître en 1993.

Edward T Hall, *Le langage silencieux*, Paris, Éditions du Seuil, collection «Points», 1984.

Gail Myers et Michele T.Myers, Les bases de la communication humaine, Une approche théorique et pratique, 2e édition, Mcgraw Hill, New-York-Montréal, 1990.

Larry Samovar et Richard Porter. Intercultural Communication : a reader, California, Wadsworth Publishing Co., 1988.

1. Le paralangage

La langue parlée n'est pas neutre, elle est toujours influencée par le timbre de la voix, le registre de sons utilisé, l'accent mis sur certains mots... C'est ce qu'on appelle le paralangage. Par exemple, un «oui» peut signifier beaucoup plus qu'une simple approbation; il peut annoncer la colère, la frustration, le désintéressement, voire même le défi. La bonne interprétation d'un «oui» pourra être déterminée par le ton, les inflexions de la voix.

2. Les gestes

Le geste a probablement fait partie des premiers moyens de communication entre les êtres humains. Toutes les sociétés ont des systèmes de communication par gestes. Certains sont largement répandus : par exemple, secouer la tête de haut en bas pour dire « oui » ou la poignée de main comme geste de bienvenue dans les sociétés occidentales. Certaines cultures sont réputées pour être plus «expressives» que d'autres : pensons aux Italiens et aux Français en comparaison avec des Anglais ou des Autrichiens.

Les gestes n'ont pas de signification en soi; ils en acquièrent une par convention culturelle. Ces gestes aident à définir des rôles et des situations sociales. Par exemple, les gestes de bienvenue utilisés définiront si la situation est formelle, amicale ou distante. De la même manière, d'autres gestes seront associés à des comportements de séduction, d'autorité, de désap,probation, de punition.

3. Les expressions du visage et les mouvements corporels

Les mouvements de notre visage et de notre corps, qu'ils soient intentionnels ou inconscients, communiquent nos émotions, nos réactions devant telle ou telle situation. Telles les postures plus détendues que nous adoptons lorsque nous sommes avec des amis, la raideur avec laquelle nous côtoyons des gens de statut social supérieur au nôtre ou encore les gestes que nous utilisons quand nous sommes en situation d'autorité.

4. Le contact visuel

Il y a des règles à observer au niveau du contact visuel et, selon les cultures, les «interdits» ou les permis» peuvent être différents.

Qui pouvons-nous regarder dans les yeux ?

Sur quelles parties du corps pouvons-nous porter notre regard ?

Combien de temps pouvons-nous regarder quelqu'un ?

Par exemple, dans les cultures nord-américaines, on enseigne aux enfants à regarder les adultes dans les yeux quand ils leur parlent alors que, dans certaines cultures asiatiques, c'est plutôt le contraire : regarder dans les yeux un adulte ou une personne en situation d'autorité est une insulte ou un défi.

5. Le langage des objets

Les vêtements, par exemple, ont de multiples fonctions : ils expriment des émotions (couleur), envoient des messages sexuels (pantalons moulants), expriment des différences socio-économiques, culturelles et ethniques. Les objets aussi ont une importance capitale; les bijoux, foulards, les griffes reflètent souvent notre appartenance socio-culturelle, notre âge et notre sexe.

6. Le toucher

Le toucher est un outil de communication très important. Il exprime toute une gamme d'émotions : la peur, la tendresse, la froideur, l'amitié. Le toucher, selon les cultures, est tabou ou valorisé.

Par exemple, dans nos sociétés nord-américaines, on ne touche que certaines personnes très intimes. Toucher une personne en public est souvent jugé déplacé. De façon générale, les Nord-Américains n'aiment pas se toucher : les gens évitent les contacts physiques le plus possible (dans l'autobus, dans le métro, dans les files d'attente). Dans certains pays arabes, par exemple, les gens se touchent sur la rue, s'embrassent plus souvent (les hommes s'embrassent entre eux, dansent entre eux).

Il y a des règles très précises par rapport au toucher :

Qui peut-on toucher dans notre société ?

De quelle façon peut-on toucher quelqu'un ?

Quelles zones du corps peut-on toucher?

7. La conception du temps

La valeur donnée au temps peut varier selon les cultures. En Amérique, le temps a une valeur matérielle : nous en gagnons, nous en perdons, nous en donnons. Le retard n'est pas toujours perçu de la même façon : remettre un travail en retard est impensable ; arriver en retard à un «party» est tout à fait dans la norme. Selon la durée du retard, la personne que nous faisons attendre, l'endroit de rencontre, le retard peut être interprété comme une insulte ou un signe d'irresponsabilité ou, au contraire, comme un geste approprié.

Selon que l'on est habilité à mener ou non plusieurs actions en même temps, on vit dans un temps polychrone ou monochrone ; en conception monochrone du temps, les choses à faire sont mises en séquences ordonnées et prévisibles ; en conception polychrone du temps, les choses à faire sont traitées simultanément et elles sont fréquemment interrompues. De façon plus générale, le temps peut être perçu comme cyclique, c'est-à-dire comme une répétition sans fin des mêmes moments, ou de façon linéaire, c'est-à-dire comme un déroulement continu allant du passé au futur en passant par le présent.

8. La structuration de l'espace

E. Hall a identifié trois distances interpersonnelles : la distance intime (7 à 60 cm), la distance sociale (60 à 1,5m) et la distance publique (2 à 30m). En Amérique du Nord, la distance «idéale» pour une conversation entre deux personnes est d'environ un mètre. Dans les pays arabes, cette distance est beaucoup plus réduite. Lorsque des gens violent ces règles et franchissent le seuil de la limite permise, nous ressentons aussitôt un malaise. Par exemple, quelqu'un qui s'introduit à l'intérieur de la distance intime peut évidemment être perçu comme un ami mais aussi comme un agresseur.

Dans le cas d'une conversation entre un Américain et un Arabe, chacun se sentirait dérangé par ce qu'il perçoit : l'Arabe serait perçu comme un intrus par l'Américain et l'Américain serait perçu comme inamical par l'Arabe.[1]

[1]Edward T. Hall, *Le langage silencieux*, Éditions du Seuil, 1984,

Annexe 9

INCIDENTS CRITIQUES

La salle de prière

Un travailleur social se rend chez une famille marocaine, une famille de 10 enfants qui vit dans un cinq-pièces. Lors de cette visite, il se rend compte qu'il y a une pièce qui est transformée en salle de prière et il a pu y entrer. Les enfants, eux, sont restés devant la porte. L'intervenant social est choqué, car visiblement il n'y a pas assez de place pour tout le monde dans le logement. De plus, il n'y a pas de meubles dans ce logement, pas de table, de lit, pas d'objets essentiels. Comment cette famille peut-elle vivre ainsi, sans le moindre confort, entassés les uns sur les autres?

Inspiré de l'article de Margalit Cohen-Émérique, «Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux», *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, 1984.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

Les retards de madame Jones

Madame Jones est une Noire américaine de 37 ans venue en consultation parce qu'elle est une diabétique dont la maladie est mal contrôlée. Le diabète de madame Jones a été diagnostiqué il y a six mois; cependant ce diabète demeure non contrôlé par l'insuline. À son arrivée à la consultation, la patiente dit à l'infirmière qu'elle avait eu le matin un épisode de «perte de conscience» ou une «réaction à l'insuline» parce qu'elle avait oublié de manger après son insuline du matin. Comme souvent par le passé, cette patiente est arrivée avec une heure de retard à son rendez-vous.

Source : Joyce Newman Giger et Ruth Elaine Davidhizar, *Soins infirmiers interculturels*, Édition Gaëtan Morin, Montréal,1992.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

Le rendez-vous manqué

Un étudiant d'origine africaine demande à son professeur s'il peut le rencontrer après le cours. Le professeur lui donne un rendez-vous le lendemain. L'étudiant ne se présente pas au rendez-vous le lendemain, mais se présente trois jours plus tard, ne semblant pas comprendre que le professeur ne puisse le recevoir à ce moment. Le professeur trouve que l'étudiant le niaise.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

2. Préciser le cas

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

4. S'affirmer personnellement et culturellement

5. Établir des ponts, trouver un compromis

La famille envahissante

Une femme d'origine chinoise est admise pour une douleur abdominale : elle est opérée pour une appendicectomie. L'infirmière constate que, quoique la patiente récupère rapidement, plusieurs membres de sa famille ne la quittent pas. Il est très difficile pour elle de lui administrer les soins requis et, de plus, ce n'est pas dans les normes d'avoir plusieurs personnes dans la chambre.

Source : Joyce Newman Giger et Ruth Elaine Davidhizar, *Soins infirmiers interculturels*, Édition Gaëtan Morin, Montréal,1992.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

Une enfant bienvenue

Un couple marocain, récemment arrivé au Québec, vient d'avoir un enfant, une petite fille. Les infirmières essaient de parler avec la femme, mais le mari est toujours là, et il répond à la place de sa femme. De retour dans la chambre, le père, en tenant son bébé dans ses bras, dit aux infirmières que cette naissance «lui semble bien triste».
Les infirmières sont absolument offusquées. Elles sont persuadées que le père dit cela parce qu'il aurait voulu avoir un fils.
Elles font un rapport à une travailleuse sociale, craignant que l'enfant ne subisse de mauvais traitements.

Source : entrevue réalisée auprès d'infirmières spécialisées en périnatalité.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

2. Préciser le cas

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

4. S'affirmer personnellement et culturellement

5. Établir des ponts, trouver un compromis

Des cours d'éducation physique... mixtes

Une jeune étudiante musulmane qui fait ses études dans un collège ne veut pas suivre certains cours d'éducation physique mixtes, car il lui est interdit de montrer ses jambes nues devant des hommes. Elle demande d'être dispensée de certains cours.

Source : cas survenu dans un cégep de Montréal.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

Une chicane de voisins

Les policiers sont appelés par un universitaire d'origine sénégalaise qui accuse son voisin (blanc) de vouloir détruire son jardin et de le menacer. Ce voisin, tout en traitant l'autre de «nègre», raconte aux policiers que ce voisin a frappé son jeune fils à la figure parce qu'il avait traversé son jardin avec sa bicyclette. Le citoyen d'origine africaine s'explique en disant qu'il a simplement donné une correction bien justifiée à l'enfant.

Jean Daoust, Jean-Paul Breton, Jean-Didier Dufour et Michel Leclerc, *Cours de formation sur les relations interculturelles et interraciales*, Programme élaboré pour la Sûreté du Québec et l'Institut de police du Québec, Garneau-International, mai 1992.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

Elle ne mange plus

Fatma, une jeune fille de 14 ans, est conduite au CLSC par son père. Celui-ci demande à l'intervenante qui les rencontre de «raisonner sa fille parce qu'elle n'a plus toute sa tête». Après quelques questions, l'intervenante apprend que la jeune fille s'est sauvée toute une journée de l'école avec son copain de 16 ans. Ses parents, prévenus par l'école, l'ont conduite chez un gynécologue, pour découvrir qu'elle avait eu des relations sexuelles. Les parents, en colère, ont enfermé Fatma avec un cadenas sur la porte, ne l'autorisant plus à sortir sans être accompagnée d'un adulte.

Fatma a alors refusé de manger, passant ses journées à pleurer... Les parents sont découragés par l'état de santé de leur fille, et ne savent plus que faire.

L'intervenante est outrée par ces mesures disciplinaires qu'elle juge dépassées, et en fait part aux parents de l'urgence d'améliorer le climat à la maison. Le père, choqué, claque la porte en entraînant sa femme et sa fille.

Inspiré du document de Renée Bourque, *Les relations interculturelles dans les services sociaux*, Comité des relations interculturelles dans les services sociaux, MCCI, 1989.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

Le don et l'échange

Un immigrant récemment arrivé se présente aux bureaux de l'organisation scolaire d'un cégep, pour s'inscrire à un cours aux adultes donné le soir. L'individu essaie d'expliquer qu'il a déjà suivi certains cours dans cette concentration. La préposée qui lui répond lui explique qu'il n'a pas les préalables pour suivre ce cours, et elle refuse de l'inscrire. L'homme semble ne pas comprendre et insiste pour se faire accepter dans le cours. Après discussion, l'homme demande à la préposée combien ça lui coûterait pour pouvoir s'inscrire. La préposée est offusquée.

Inspiré du document de Ghislaine Roy, *Pratiques interculturelles. Sous l'angle de la modernité*, Centre de services sociaux du Montréal métropolitain, Montréal, septembre 1991.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

Le tchador au laboratoire

Une jeune étudiante musulmane qui fait ses études dans le programme de sciences de la santé dans un cégep de Montréal porte le tchador, en accord avec les prescriptions de sa religion. Un cours de chimie exige une présence hebdomadaire dans un laboratoire où des produits chimiques volatils sont parfois chauffés à la flamme d'un petit brûleur. Les consignes de sécurité y sont très strictes et appliquées par tout le monde. Cependant, le professeur et le personnel technique considèrent que le tchador porté par l'étudiante constitue un facteur de risque très élevé pour elle-même et pour toutes les autres personnes qui se trouvent au laboratoire. L'étudiante refuse d'enlever son voile; le professeur et les techniciennes lui refusent l'accès au laboratoire.

Événement rapporté par un intervenant en communication interculturelle dans un cégep de Montréal.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

   _____

2. Préciser le cas

   _____

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

   _____

4. S'affirmer personnellement et culturellement

   _____

5. Établir des ponts, trouver un compromis

   _____

La mise en terre

Un père de famille d'origine portugaise a trois enfants et reçoit de l'aide sociale. Il paye plus de 2 000 $ pour rapatrier au Portugal le corps de son épouse, ce qui met la famille en danger sur le plan matériel. Il vient demander de l'aide supplémentaire. La travailleuse sociale qui reçoit cette demande trouve ce comportement «inadapté et bêtement traditionnel».

Source : cas présenté par Margalit Cohen-Émérique lors d'un atelier donné en septembre 1992.

1. Tenter de cerner ce qui cause la réaction émotive forte

2. Préciser le cas

3. Identifier les cadres de référence de l'un et de l'autre

4. S'affirmer personnellement et culturellement

5. Établir des ponts, trouver un compromis

Annexe 10

ATTITUDES ET HABILETÉS À DÉVELOPPER POUR ACCROÎTRE NOTRE EFFICACITÉ DANS LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Attitudes

APPRENDRE À SE CONNAÎTRE SOI-MÊME	- explorer sa propre culture en plus des autres cultures. - tenir compte de l'influence de sa propre culture dans ses interprétations.
ÉVITER LES STÉRÉOTYPES	- vérifier ses propres perceptions. - ne pas tenir pour acquis que l'accent, la couleur de la peau... impliquent un type particulier de valeurs et de comportements.
ÉVITER LES JUGEMENTS RAPIDES	- prendre le temps d'analyser une situation avant de sauter aux conclusions.
DÉCOUVRIR LES CADRES DE RÉFÉRENCE DES AUTRES	- se mettre en position d'apprentissage des autres. - rechercher plus d'une interprétation à une situation de communication interculturelle. - clarifier les codes culturels.
APPRENDRE LA NÉGOCIATION	- identifier les similitudes entre les cultures plutôt que les différences. - chercher une explication extérieure permettant de prendre une certaine distance. - être capable de se remettre en question. - établir la communication sur la base d'une meilleure compréhension réciproque. - chercher le compromis qui permet de dépasser les différences

Habiletés

DÉVELOPPER DES HABILETÉS DE COMMUNICATEUR	- présenter un message précis, organisé et structuré. - apprendre à utiliser la voix, mais aussi le corps, dans la présentation du message : expliquer les messages verbaux et non verbaux émis. - prendre en considération le cadre humain : tenir compte du moment et du lieu où se déroule la communication.
PRENDRE LE TEMPS DE COMMUNIQUER	- apprendre à respecter les rythmes et les styles de communication qui sont propres à chaque culture. - être patient : allouer plus de temps que d'ordinaire; le temps peut être un allié dans une situation de communication interculturelle. - établir des liens avec les gens qui composent le tissu social de la personne (si c'est possible).
ENCOURAGER LE «FEED-BACK»	- être attentif à la réception du message par l'interlocuteur. - poser des questions, demander des informations supplémentaires pour mieux comprendre.
ÊTRE FLEXIBLE	- être capable de souplesse. - être capable de travailler en équipe. - accepter d'être insécure et de fonctionner «sans filet».

Ce tableau est une synthèse des textes et des tableaux suivants :

Renée Bourque, *Les relations interculturelles dans les services sociaux. Guide d'animation*, Comité des relations interculturelles dans les services sociaux, ministère des Communautés cuturelles et de l'Immigration, Montréal, 1989.

Ghislaine Roy, *Pratiques interculturelles sous l'angle de la modernité*, Centre de services sociaux du Montréal Métropolitain, Montréal, 1991.

«Guide de la gestion de la diversité, La Série McDonald, Communication interculturelle internationale Inc.», reproduit dans DAOUST, Jean. *Cours de formation sur les relations interculturelles et interrraciales. Programme de formation élaboré pour la Sûreté du Québec et l'Institut de police du Québec*, mai 1992.

Larry Samovar et Richard PORTER, Nomi JAIN. *Understanding Intercultural Communication*, Wadsdorth Publications, California, 1981, cité dans OUELLET, Fernand «Éducation, compréhension et communication interculturelle : essai de clarification des concepts», *Éducation permanente*, 75, 1984, p. 47-65.

Ce tableau est reproduit dans le livre de Christian Barrette, Édithe Gaudet et Denyse Lemay, *Guide de la communication interculturelle*, Éditions du Renouveau pédagogique, à paraître en 1993.

F I N